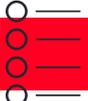


TOYOTA

AÑO FISCAL 2020 «COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE»



INFORME DE **SOSTENIBILIDAD**



ÍNDICE

C OMPAÑÍA	3
V ISIÓN	4
L ÍDERES EN ELECTRIFICACIÓN	5
M EJOR SOCIEDAD	6
C USTOMER EXPERIENCE	7
M EJOR MOVILIDAD	8
E MPLÉADOS	9



COMPAÑÍA



Empleados



Vehículos vendidos



Puntos de venta



Puntos de asistencia



Países



Plantas

TOYOTA EN



ESPAÑA



151



106



80



26



89.379*



216



79.464



9.915



180



36



EUROPA



> 25.000



53



1.089.422*



9



1.002.216



87.206



MUNDO



> 370.000



> 170



10.700.000*



67

* Datos del año natural 2019.



VISIÓN



BEYOND ZERO

Emprender acciones para afrontar el cambio climático es una cuestión apremiante en todo el mundo, y la promoción de energías sostenibles y bajas en carbono es desde hace ya tiempo un gran objetivo. **La hoja de ruta de la electrificación de Toyota**, con la vista puesta en una sociedad sin emisiones de CO₂, arrancó hace más de 20 años con el nacimiento de la tecnología híbrida, y desde entonces seguimos trabajando en ese objetivo. Hoy, la compañía da un paso más para **hacer frente a**

los retos medioambientales, situando las tecnologías en torno al hidrógeno en primer plano y tratando de convertirlo en la fuente de energía principal de la sociedad del mañana. **Una sociedad futura en la que no solo no habrá emisiones**, sino que además iremos más allá, conectando a personas, edificios y vehículos en un ecosistema único, que dará lugar a una sociedad mejor que se preocupa por la **movilidad de todos** y cada uno de sus miembros, independientemente de sus capacidades o su edad.



CUMBRES HISTÓRICAS

Río de Janeiro

Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático

1992

Protocolo de Kioto

Reducción de las emisiones de 6 gases de efecto invernadero

1997

COP21 de París

Evitar que el incremento de la temperatura global supere los 2°C, respecto a niveles preindustriales

2015

HOY

2050



LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN

Híbridos eléctricos (HEV)

Híbridos eléc. enchufables (PHEV)

Eléctricos de batería (BEV)

Pila de comb. de hidrógeno (FCEV)



I generación ■ II ■ III

Prius PHEV ■



■ Toyota Mirai



■ RAV4 PHEV

UX 300e ■

■ PROACE BEV



■ II generación Toyota Mirai



CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

Ofrecer servicios más adaptados a las necesidades de los clientes

Vehículos equipados con tecnología de seguridad avanzada: objetivo cero accidentes

■ Lanzamiento de MyT *MyT*

Vehículos cada vez más conectados



CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR

Conseguir una sociedad futura sin emisiones a base de hidrógeno (H₂)

Carretilla elevadora H₂ ■

■ Pruebas Fuel Cell Electric Truck (EEUU)



Acuerdos y colaboraciones

• Vehículo de exploración espacial de H₂-JAXA

• Barco de H₂ Energy Observer

■ Woven City:

ciudad del futuro a base de H₂



• Autobús de H₂ - Caetanobus SA

• Tren-nivel ferroviario de H₂ (Japón)

■ Primera hidrogenera a 700 bares en Madrid



MOVILIDAD PARA TODOS

Transformación para pasar de ser un fabricante de coches a un proveedor de servicios de movilidad



Colaborador mundial de movilidad en los Juegos Olímpicos y Paralímpicos

■ Robots de asistencia y soluciones de movilidad





LÍDERES EN ELECTRIFICACIÓN



LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN > HOY > MAÑANA

- CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR
- CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES
- MOVILIDAD PARA TODOS

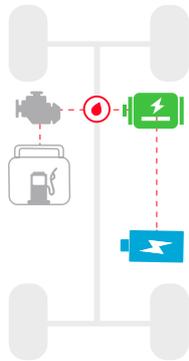
«Nuestra movilidad sostenible está basada en 4 tecnologías y, hoy en día, ofrecemos la gama electrificada más amplia y accesible del mercado»

HOY

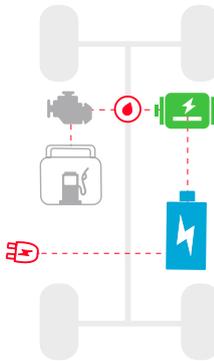
4 TECNOLOGÍAS Y MODELOS



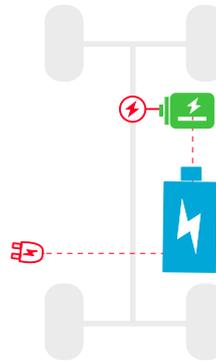
HÍBRIDO ELÉCTRICO



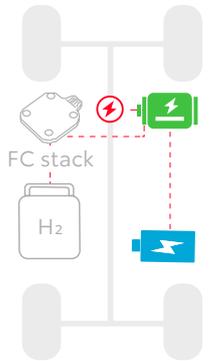
HÍBRIDO ENCHUFABLE



ELÉCTRICO



PILA DE COMBUSTIBLE



EN VENTA
PRÓX.

Yaris, Corolla, Prius, Prius Plus, Camry, C-HR y RAV4

CT, UX, IS, NX, ES, RC, RX, LC y LS

Yaris Cross y Highlander

Prius

RAV4

UX

Proace y Proace City

Mirai

LÍDERES INDISCUTIBLES

· Ventas de vehículos electrificados



En el mundo

+15 millones



En España

+300.000

· Reducción de CO₂ (en 20 años)

120 millones de T (a nivel global)

· Límite máximo normativa EURO 6



MAÑANA

HIDRÓGENO: SOCIEDAD DEL FUTURO

Objetivo Conseguir una sociedad sin emisiones de gases de efecto invernadero como el CO₂ y reducir las emisiones de gases contaminantes como el NO_x y las partículas

¿Qué es? Es una fuente energética ilimitada, obtenida de forma sostenible, fácil de almacenar y transportar. Se utiliza en varios ámbitos, desde el transporte de mercancías o personas hasta la climatización de hogares y edificios



MEJOR SOCIEDAD



■ LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN

■ **CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR > DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL > CREACIÓN SOCIEDAD H₂ > MEJORA DE LA SOCIEDAD**

■ CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

■ MOVILIDAD PARA TODOS

DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL

TOYOTA 2050



LIDERAR LA CREACIÓN DE UNA SOCIEDAD DE H₂



Llegada de la segunda generación de Toyota Mirai y primera estación de repostaje de hidrógeno a 700 bar en Madrid



Sociedad futura sin emisiones y conectada



Desarrollo de robots de asistencia para facilitar la realización de las tareas del día a día



Soluciones de movilidad que se adapten a todas las necesidades

CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LA SOCIEDAD

Colaboración para ayudar a mejorar la calidad de vida de los niños con cáncer y la de sus familiares



Recogida de 11 toneladas de alimentos, que equivalen a más de 50.000 raciones de comida, en la sede central de Toyota y su red de concesionarios para ayudar a las familias más desfavorecidas

#YoCedoMiCoche

Durante la crisis de COVID-19, Toyota puso su flota de vehículos a disposición de hospitales, ONGs, Protección Civil y las entidades públicas y privadas que lo necesitaban para facilitar el desarrollo de su imprescindible labor. La compañía también colaboró con la iniciativa Cabify para Héroes, para ofrecer transporte gratuito a los sanitarios de la Comunidad de Madrid



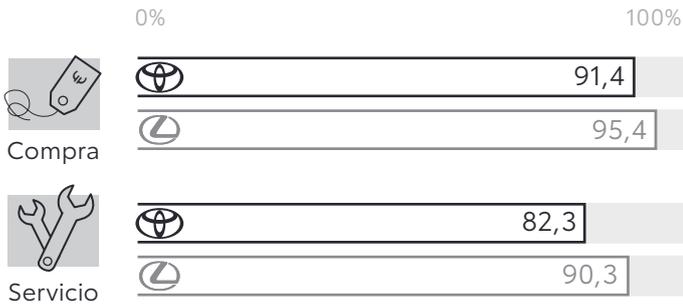
CUSTOMER EXPERIENCE



- LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN
- CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR
- **CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES > SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES > SEGURIDAD > CALIDAD**
- MOVILIDAD PARA TODOS

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Índice de recomendación
(año fiscal 2019 completo)*

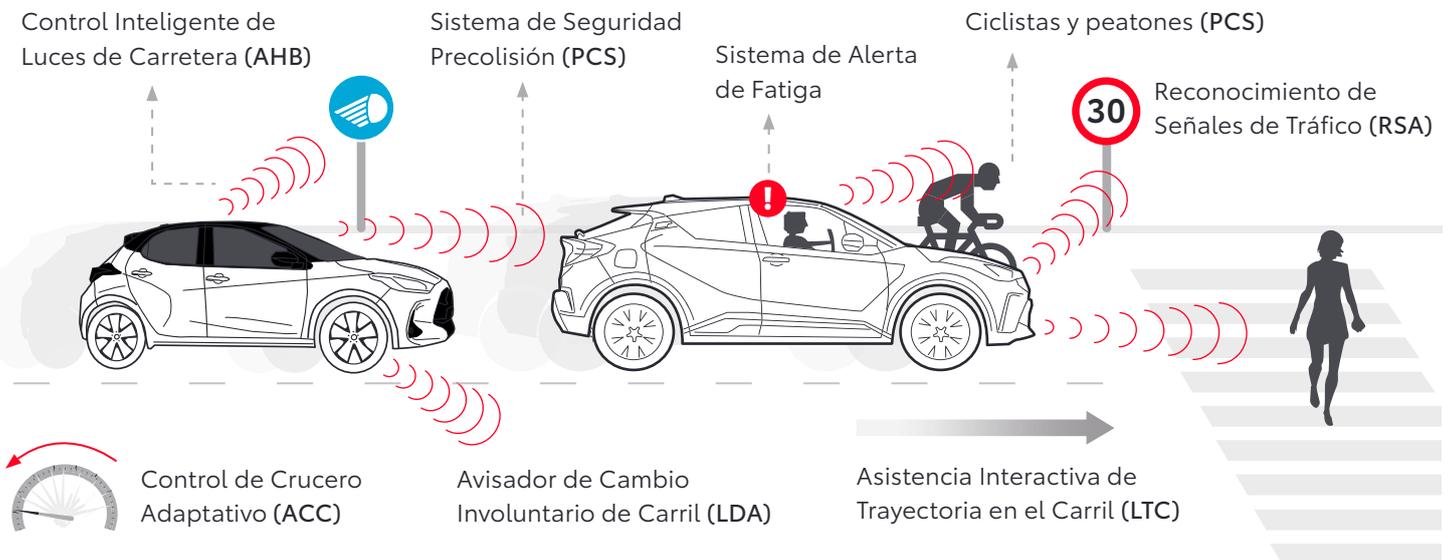


* 1 de Abril 2019 al 31 de Marzo 2020.

Objetivos 2020 **Atención al cliente**

- 1 Maximizar esfuerzos para resolver las dudas en el menor tiempo posible
- 2 Ofrecer una respuesta a cada incidencia, aportando todos los recursos para solucionarlo
- 3 Dar respuestas rápidas, eficientes y completas para que el cliente quede con la duda resuelta
- 4 Seguimiento especial a todas las reclamaciones para ofrecer al cliente una experiencia memorable

SEGURIDAD** EN TOYOTA SAFETY SENSE Y LEXUS SAFETY SYSTEM +



** Sistemas que pueden ir incorporados en el Toyota Safety Sense y en el Lexus Safety System+.



ALERTA: CALIDAD CONSTANTE

Un empleado que detecte una irregularidad, lanza una alerta que puede detener la línea de producción, para aplicar una solución.

CALIDAD

Basada en la filosofía Jikotei Kanketsu:

- Objetivo 'Cero defectos' en las fases de producción
- ¿Cómo? Sistema de Producción Toyota —Toyota Production System (TPS)—: todos los trabajadores velan por la calidad



MEJOR MOVILIDAD

- LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN
- CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR
- CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES
- **MOVILIDAD PARA TODOS > ELIMINAR BARRERAS > PATROCINIOS**

«Llevar la alegría y la libertad de movimiento a todos»,
Akio Toyoda – Presidente Toyota

ELIMINAR BARRERAS

Somos The Olympic Partner (TOP), socio olímpico en la categoría de movilidad.



MUNDO

Marzo 2015



Comité Olímpico Internacional (COI)

Nov. 2015



Comité Paralímpico Internacional (IPC)



ESPAÑA

Acuerdos

Suponen la traslación a España de la colaboración a nivel mundial de Toyota con el COI y el IPC.



Comité Olímpico Español (COE)



Comité Paralímpico Español (CPE)

Apoyo al deporte español



Carolina Marín
bádminton



Niko Sherazadishvili
judo



Eva Moral
triatlón paralímpico



Martín de la Puente
tenis en silla

START YOUR IMPOSSIBLE —PON EN MARCHA TU IMPOSIBLE—

Iniciativa corporativa internacional para crear una sociedad más inclusiva y sostenible, con la movilidad para todos como eje. Movilidad que va más allá de los automóviles y que tiene que ver con superar retos

PATROCINIOS

Fomentar la práctica deportiva de base y de élite



Federación Española de Bádminton (FESBA): bádminton paralímpico y el nuevo programa de promoción deportiva Bádminton+



EMPLEADOS



VALORES

TOYOTA WAY: cultura empresarial global que orienta la forma de actuar de cada empleado, trascendiendo las barreras del idioma y la nacionalidad.

MEJORA CONTINUA

- Desafío** Afrontando los desafíos con determinación y creatividad para cumplir los objetivos propuestos
- Kaizen** Mejora continua y compromiso con la innovación y evolución
- Genchi Genbutsu** Tomar decisiones adecuadas acudiendo a las fuentes correctas

RELACIÓN CERCANA Y POSITIVA CON CADA GRUPO DE INTERÉS

- Respeto** Que genera confianza mutua
- Trabajo en equipo** Crecimiento personal y profesional

DESARROLLO E INVERSIÓN EN FORMACIÓN

85 número de cursos

40 horas de formación/año

1.300€ por empleado (gasto medio)



EQUIPO DE IGUALDAD

Mujeres: 53
37%



Hombres: 91
63%



TASA DE ROTACIÓN

9 personas incorporadas

4,50% (2019)

ENFOQUE

CUSTOMER CENTRIC



TOYOTA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

AÑO FISCAL 2020

toyota.es



Copyright © Toyota España, S.L.U.